

COMUNICAREA ȘI PROTOCOALE DE COMUNICARE CU APARTINĂTORII PACIENȚILOR

STRUCTURA

Programul de studii	Medicină Veterinară
Anul de studii	III
Semestrul	2
Regimul disciplinei	DFA-DS
Numărul total de ore pe săptămână	Curs – 1 ora; L/S/P- 1 ora
Numărul total de ore conform planului de învățământ	Curs – 14 ore; L/S/P- 14 ore
Numărul de credite transferabile	2 ECTS

OBIECTIVELE DISCIPLINEI

Dobândirea noțiunilor teoretice și practice necesare comunicării cu aparținătorii pacienților
Studentul gestionează comunicarea cu aparținătorii pacienților cu profesionalism, manifestând o atitudine etică, transparentă și informată, cu respectarea confidențialității și interesului pacientului.

CONȚINUTUL DISCIPLINEI*

CURS	Nr. ore
Introducere în comunicarea de bază	2
Consultația în medicina veterinară	2
Comunicarea cu aparținătorii pacienților	2
Managementul comunicării în situațiile dificile	2
Utilizarea tehnicilor de comunicare pentru a oferi informații legate de exitusul pacienților	2
Cum comunicăm detaliile financiare	2
Comunicarea în echipă, cu colegii	2

**Se vor specifica pe scurt conținutul disciplinei la curs și Lucrări practice L/S/P (denumire capitol și conținut capitol)*

LUCRĂRI PRACTICE L/S/P	Nr. ore
Importanța comunicării. Definiții, termeni cheie. Modele de comunicare Comunicarea verbală-non-verbală.	2
Ascultarea	2
Protocol de consultație bazat pe ghidul Calgary-Cambridge	2
Aspecte profesionale, etice. Aspecte legale, consimțământul asumat. Obținerea și oferirea informațiilor	2
Cum reacționăm în față aparținătorilor furioși. Cum comunicăm când greșim. Cum comunicăm veștile proaste. Înțelegerea durerii proprietarului	4
Eutanasia – comunicarea în timpul pregătirii pentru procedura. Protocoale de comunicare cu aparținătorii, post eutanasi	2

BIBLIOGRAFIE

- Gray, Carol, and Jenny Moffett, eds. Handbook of veterinary communication skills. John Wiley & Sons, 2013.
- Macdonald, J., Gray, C., & Robbé, I. (2021). The Development of a Veterinary Nurse-Client Communication Matrix. MedEdPublish

EVALUARE

Tip de activitate	Criterii de evaluare	Metode de evaluare	Pondere din nota finală %
Curs	Cunoașterea tehnicilor și protocoalelor de comunicare	Examinare scrisă 1 subiect de sinteză	100%
L/P/S	Asimilarea tehnicilor prin aplicații practice directe, verificarea competențelor practice conform logbook		
Standard minim de performanță	Evaluarea finală este condiționată de atestarea însușirii competențelor prin completarea și semnarea de către student și de către cadrele didactice a caietului studentului / logbook-ului		

Titularul activităților de curs: Conf.univ. Dr. Ruxandra Costea

Titularul activităților de lucrări practice L/S/P: Conf.univ. Dr. Ruxandra Costea